



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 3ª Região

F42 - Estudos Preliminares

Norma de Serviço nº 20

1 Necessidade da contratação (obrigatório)

Atualmente, o CREFITO-3 possui contratos de serviço de telefonia móvel e internet móvel com a empresa TIM S.A., conforme Processos nº 8443/2019. O contrato possui vigência até o dia 3 de dezembro de 2024. Considerando que não será possível realizar novos aditamentos, deve-se ser iniciado um novo processo licitatório para continuidade dos serviços.

Os serviços de telefonia móvel são utilizados, principalmente, por diretores, conselheiros efetivos, assessores e chefes de departamento. Tais colaboradores precisam manter comunicação constante para cumprimento das atividades institucionais e garantir o funcionamento dos departamentos.

Por sua vez, os serviços de internet móvel através de modems são mantidos especialmente por questões de contingência e manutenção de serviços-chave em caso de falhas na conexão à internet regular, como no atendimento ao público (secretaria) da sede e das subsedes do CREFITO-3, e também em situações pontuais analisadas individualmente.

As necessidades em questão devem ser reanalisadas, em virtude da reorganização dos departamentos que ocorreram recentemente na autarquia, bem como alterações no Plano de Cargos e Salários, além da necessidade de alinhamento às novas tecnologias que podem, por exemplo, reduzir os custos com as ligações com a utilização de aplicativos de comunicação via internet.

2 Referência a outros instrumentos de planejamento (se houver)

Os serviços de telefonia móvel, assim como as despesas correntes de manutenção administrativa. Os serviços de telefonia e internet móvel também estão relacionados à norma de serviço CREFITO-3 nº 13, que regulamenta a utilização de telefones celulares e modems corporativos da autarquia.

3 Requisitos da Contratação

3.1. Os serviços a serem contratados são continuados, já que a prestação deve ser ininterrupta, estendendo-se por mais de um exercício financeiro, com vistas a garantir regularidade e disponibilidade das comunicações telefônicas da entidade.



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 3ª Região

F42 - Estudos Preliminares

Norma de Serviço nº 20

3.2 O prazo de vigência da contratação será de 30 (trinta) meses, contados a partir da data de assinatura do instrumento contratual, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses.

3.3 Em caso de mudança de fornecedor, deverá ser realizada a portabilidade das atuais linhas do CREFITO-3.

3.4 A realização dos serviços não deverá causar interrupção do serviço prestado ao público pelo CREFITO-3.

4 Estimativa das quantidades, acompanhadas das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte (obrigatório)

As quantidades estimadas para o serviço de telefonia móvel e internet móvel são detalhadas nesta seção.

4.1 Serviços de telefonia móvel

O serviço de telefonia móvel atualmente contratado é composto pelos seguintes itens:

- Assinatura: quantidade total de linhas
- Chamadas telefônicas: móvel-móvel, móvel-fixo e interurbanas.
- Torpedos: envio de mensagens do tipo SMS (short message service)
- Internet: plano para uso de dados (internet) no celular - pacote de 5GB por mês
- Gestor online: serviço de gestão das linhas telefônicas através de sistema web
- Tarifa zero: serviço que permite ligações ilimitadas intragrupo

Com relação às assinaturas, atualmente, o CREFITO-3 dispõe de 11 (onze) cargos de livre provimento, 11 (onze) cargos de coordenação/assessoramento de provimento efetivo e 9 (nove) conselheiros efetivos. Além disso, atualmente, há 3 (três) secretárias, 2 (dois) motoristas, 1 (uma) jornalista, 1 (um) escrivão, e 1 (um) advogado que necessitam utilizar o serviço de telefonia celular, totalizando 39 (trinta e nove) linhas.

Com relação aos serviços cobrados por uso (chamadas locais, interurbanas, SMS etc.), abaixo estão apresentados os dados de consumo recentes. Como pode ser observado, nos últimos 3 (três) meses, os valores de consumo "fora da franquia" foram significativamente baixos, indicando que os valores franqueados, bem como os planos de dados, têm atendimento a maior parte da demanda (Tabela 1).

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 3ª Região
F42 - Estudos Preliminares
Norma de Serviço nº 20

Tabela 1: Despesas referentes ao contrato de telefonia móvel (abr/mai/jun/2024)

Descrição	Abril/24	Mai/24	Junho/24
Total de Assinatura do Plano Acesso	R\$ 79,55	R\$ 79,55	R\$ 79,55
Total de Mensalidades e Franquias Acesso	R\$ 2.157,10	R\$ 2.157,10	R\$ 2.157,10
Total de Uso do Acesso	R\$ 29,61	R\$ 15,35	R\$ 45,95
Total geral	R\$ 2.266,26	R\$ 2.252,00	R\$ 2.282,60

As Tabelas 2, 3 e 4 apresentam o detalhamento dos valores de "Uso de Acesso" dos meses de abril, maio e junho, respectivamente.

Tabela 2: Detalhamento do "Uso de Acesso" de abril de 2024

Item contratado	Valor unitário	Quantidade contratada	Valor contratado	Valor consumido
VC1 SMP-MM-IO	R\$ 0,05	310	R\$ 15,50	R\$ 1,88
VC1 SMP-MM-EO	R\$ 0,05	600	R\$ 30,00	R\$ 12,65
VC1 SMP-MF-QO	R\$ 0,05	400	R\$ 20,00	R\$ 5,62
LDN-MF-IO	R\$ 0,10	180	R\$ 18,00	R\$ 9,37
LDN-MM-IO	R\$ 0,10	180	R\$ 18,00	
LDN-MF-EO	R\$ 0,10	180	R\$ 18,00	R\$ -
LDN-MM-EO	R\$ 0,10	180	R\$ 18,00	
VC-CP	R\$ 0,05	100	R\$ 5,00	R\$ 0,09
			Total	R\$ 29,61

Tabela 3: Detalhamento do "Uso de Acesso" de maio de 2024

Item	Valor unitário	Quantidade contratada	Valor contratado	Valor consumido
VC1 SMP-MM-IO	R\$ 0,05	310	R\$ 15,50	R\$ 1,01
VC1 SMP-MM-EO	R\$ 0,05	600	R\$ 30,00	R\$ 4,56
VC1 SMP-MF-QO	R\$ 0,05	400	R\$ 20,00	R\$ 4,13
LDN-MF-IO	R\$ 0,10	180	R\$ 18,00	R\$ 3,66
LDN-MM-IO	R\$ 0,10	180	R\$ 18,00	
LDN-MF-EO	R\$ 0,10	180	R\$ 18,00	R\$ -
LDN-MM-EO	R\$ 0,10	180	R\$ 18,00	
VC-CP	R\$ 0,05	100	R\$ 5,00	R\$ 1,99
SMS	R\$ 0,05	100	R\$ 5,00	R\$ -
			Total	R\$ 15,35

Tabela 4: Detalhamento do "Uso de Acesso" de junho de 2024

Item	Valor	Quantidade	Total máximo	Valor faturado
------	-------	------------	--------------	----------------



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 3ª Região

F42 - Estudos Preliminares

Norma de Serviço nº 20

VC1 SMP-MM-IO	R\$ 0,05	310	R\$ 15,50	R\$ 1,38
VC1 SMP-MM-EO	R\$ 0,05	600	R\$ 30,00	R\$ 2,28
VC1 SMP-MF-QO	R\$ 0,05	400	R\$ 20,00	R\$ 5,97
LDN-MF-IO	R\$ 0,10	180	R\$ 18,00	R\$ 36,12
LDN-MM-IO	R\$ 0,10	180	R\$ 18,00	
LDN-MF-EO	R\$ 0,10	180	R\$ 18,00	
LDN-MM-EO	R\$ 0,10	180	R\$ 18,00	
VC-CP	R\$ 0,05	100	R\$ 5,00	R\$ 0,20
SMS	R\$ 0,05	100	R\$ 5,00	R\$ -
			Total	R\$ 45,95

Como pode ser observado, o consumo "fora da franquia", no período observado, teve o pico de R\$ 45,95 (quarenta e cinco reais e noventa e cinco centavos), considerando a soma de todas as linhas do Conselho (menos de R\$ 1,25 por mês por linha). Esta mesma análise vale para o serviço de SMS, serviço que tem sido raramente utilizado, tendo em vista que todas as linhas possuem plano de dados, permitindo tanto ligações quanto envio de mensagens por aplicativos, como Whatsapp, Messenger ou Google Chats. Assim, deve-se sempre ser estimulada a utilização da alternativa mais eficiente de comunicação para cada situação.

Com relação ao gestor de internet, trata-se de ferramenta que permite a gestão parcial das linhas através de um sistema web. Através dele é possível, por exemplo, estipular limites de utilização para cada linha, conforme o perfil do usuário, além de bloquear serviços específicos. Tal serviço, no entanto, tem sido pouco utilizado no CREFITO-3, e sua contratação não é obrigatória para a manutenção dos serviços.

Por sua vez, o serviço de tarifa zero permite ligações ilimitadas para celulares que fazem parte da mesma conta, com o pagamento de uma taxa única mensal. A título de exemplo, no contrato atual é cobrada uma assinatura de R\$ 13,65/mês por linha, totalizando R\$ 505,05 por mês (37 linhas). Trata-se de um serviço que vem sendo cada vez menos utilizado. Em junho de 2024, por exemplo, foi efetuada apenas 1 (uma) ligação intragrupo, com duração inferior a 7 (sete) minutos. Essa queda na utilização das ligações pode ser parcialmente atribuída aos aplicativos de envio de mensagem, que também permitem a realização de chamadas e videochamadas sem custos adicionais para o contratante. A opção entre a manutenção desse serviço e a cobrança individual por utilização deve ser analisada levando em consideração a queda nas ligações intragrupo e o preço de mercado desse serviço cobrado pelas operadoras.

Tabela 5: Detalhamento do consumo referente a junho/2024

Chamadas	Quantidade	Duração	Valor
Chamadas Longa Distância: TIM LD 41	129	361m12s	36,12



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 3ª Região

F42 - Estudos Preliminares

Norma de Serviço nº 20

Chamadas Locais para Celulares TIM	19	28m48s	1,38
Chamadas Locais para Telefones Fixos	34	121m	5,97
Chamadas de Acesso *100	2	4m06s	0,2
Chamadas Locais para Outros Celulares	29	47m48s	2,28
Chamadas Tarifa Zero	1	6m48s	0,00

No entanto, as principais operadoras de telefonia têm optado por ofertar planos com ligações ilimitadas, tendo se tornado praticamente um padrão de mercado, como pode ser observado nas Figuras 1, 2 e 3.

Plano TIM Controle

Você com WhatsApp à vontade, **ligações** e bônus C6 Bank

A partir de

R\$ 54,99/mês Até 33GB

+ Apps inclusos: WhatsApp, Facebook, Instagram, Messenger, Telegram, Signal, Viber, Line, WeChat, KakaoTalk, Kik, Snapchat, Discord, Zoom, Google Meet, Microsoft Teams, Slack, Skype, Telegram, Signal, Viber, Line, WeChat, KakaoTalk, Kik, Snapchat, Discord, Zoom, Google Meet, Microsoft Teams, Slack, Skype

Por 3 meses

Contratar

Figura 1: TIM

Planos de celular pós-pago da Claro

Muito mais internet, WhatsApp ilimitado, bônus extra para redes sociais e vídeos, ligações ilimitadas e conteúdos exclusivos.

50GB

25GB uso livre + 25GB redes sociais e vídeos

R\$ 109,90/mês

R\$ 119,90/mês

Contratar

100GB

50GB uso livre + 50GB redes sociais e vídeos

R\$ 159,90/mês

R\$ 169,90/mês

Contratar

60GB Gan

30GB uso livre + 30GB redes sociais e vídeos

R\$ 169,90/mês

R\$ 179,90/mês

Contratar

Incluso Passaporte Américas

Figura 2: Claro



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 3ª Região

F42 - Estudos Preliminares

Norma de Serviço nº 20

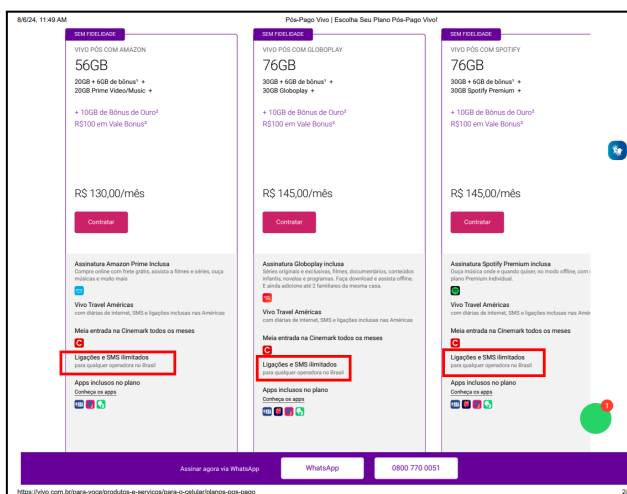


Figura 3: Vivo

Por fim, o serviço de internet para utilização no celular tem sido cada vez mais utilizado. Esse serviço facilita a comunicação entre os colaboradores através de aplicativos de mensagens instantâneas, reduzindo a necessidade de ligações (como citado no parágrafo anterior), tanto locais quanto interurbanas, bem como o envio de torpedos. Além dessa facilidade, o serviço de internet permite a utilização de serviços que dependem de tal conexão, como mapas com informações de trânsito, acesso ao e-mail e arquivos de forma remota e outros. Atualmente, esse tipo de serviço é fornecido para facilitar a comunicação entre os colaboradores do CREFITO-3, bem como a interação com pessoas externas (ex: fornecedores). O pacote atual de dados (10GB/mês/linha) é considerado suficiente. Porém, como se trata de um serviço cada vez mais utilizado, e cujo preço de mercado vem caindo significativamente ao longo dos últimos anos, de forma a evitar o subdimensionamento desse serviço, sugere-se o aumento do pacote de dados para 20GB/mês/linha. Verifica-se, inclusive, que as operadoras têm ofertado planos mínimos com quantidades iguais ou superiores. O plano controle da Vivo de menor preço possui plano de 20GB por mês. Já a TIM oferece 33GB/mês e a Claro 28GB/mês. Assim, chega-se às quantidades abaixo:

Tabela 6: estimativa de serviços de telefonia móvel

Item	Quantidade
Assinatura básica com tarifa zero intragrupo	39 unidades
Internet 20GB (celulares)	39 unidades
Ligações (VC1, VC2, VC3, VC-CP)	Ilimitadas
SMS	Ilimitados
Smartphones em comodato - Samsung Galaxy A15 5G Dual chip - similar ou superior*	42 unidades**

(*) Substituição de 40% dos aparelhos em 15 (quinze) meses

(*) Substituição de 100% dos aparelhos em 30 (trinta) meses

(**) Considerando 3 aparelhos de backup. Troca de aparelhos

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 3ª Região
F42 - Estudos Preliminares
Norma de Serviço nº 20

4.2 Serviços de internet móvel

O serviço de internet móvel através de modems portáteis são utilizados no CREFITO-3 para atender as seguintes situações: colaboradores que precisam acessar a internet fora da sede do CREFITO-3 para atender demandas institucionais (ex: relatorias e pagamentos), bem como para acesso à internet contingencial em caso de falhas na rede, tanto na sede como nas subsedes da autarquia. Atualmente, há 12 acessos em funcionamento, não havendo previsão para aumento dessa demanda.

Pelos mesmos motivos expostos no item anterior, sugere-se que a franquia de consumo seja aumentada para 10GB por mês. Assim, recomenda-se o serviço de internet móvel para um total de 12 (doze) usuários, conforme Tabela 7.

Tabela 7: estimativa de serviços de internet móvel móvel

Item	Quantidade
Assinatura - pacote de internet 10GB	12
Modems de internet móvel em comodato*	14

(*) Considerando 2 aparelhos de backup.

(*) Substituição de 100% dos aparelhos em 30 (trinta) meses.

4.3 Opção por comodato ou aquisição de equipamentos

Além dos serviços descritos nos itens 4.1 e 4.2, recomenda-se que os equipamentos (telefones celulares e modems), que são imprescindíveis para utilização dos serviços, sejam fornecidos em regime de comodato, pelos seguintes motivos:

- Permite imediato conserto ou substituição do equipamento, sem que haja prejuízo da rotina;
- Viabiliza, rapidamente, a atualização do equipamento, quando da sua obsolescência ou da tecnologia utilizada, ou mesmo aumento da capacidade de análise, por incorporação de novos exames ou aumento da demanda; inclusão de manutenção preventiva e corretiva.
- Caso não haja fornecimento de equipamentos em comodato, a administração precisaria adquiri-los através de processos licitatórios específicos, incorrendo nos custos inerentes ao próprio processo. Apesar de não haver consenso sobre o custo de um processo licitatório, o mesmo pode variar entre R\$ 4.716,24 (Da Silva et al., 2015) e R\$ 15.058,04 (Alegria, 2018).
- Além desses fatores, há o risco de defasagem tecnológica (que levaria à necessidade de novos processos) e danos aos equipamentos, que exigiria manutenção e/ou substituição por conta de processos da administração.

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 3ª Região
F42 - Estudos Preliminares
Norma de Serviço nº 20

5 Levantamento de mercado e justificativa da escolha do tipo de solução a contratar

A solução a ser contratada é baseada, principalmente, nos serviços atualmente já utilizados pelo CREFITO-3.

A alternativa de mercado que atende a presente demanda é a contratação de empresa (terceirização) para prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP), acesso à internet e linhas privadas para transmissão de voz. Com o objetivo de trazer maior economicidade para a contratação dos serviços, os valores apresentados referem-se aos preços atualmente contratados junto à empresa TIM S.A., bem como solicitações de orçamentos que foram encaminhados às principais prestadoras desse serviço no Estado de São Paulo. Além disso, foram pesquisados preços de planos básicos praticados no mercado ao consumidor final. Embora esses planos não contemplem descontos por volume, ou seja, fora da realidade dos grandes consumidores, podem ser tomados como referência comparativa com os orçamentos que foram solicitados, pois é esperado que os custos das ligações e de conexão à internet, por exemplo, sejam menores do que aqueles praticados diretamente à pessoa física.

6 Estimativas de preços ou preços referenciais (obrigatório)

Com base nos orçamentos que constam em anexo, os preços dos serviços foram estimados conforme as Tabelas 8 e 9:

Tabela 8: estimativa de preços - telefonia móvel

Item	Preço estimado	Quantidade estimada	Total estimado por mês
Assinatura (custo fixo da linha) com franquia de 20GB de dados por mês e ligações e SMS ilimitados e fornecimento de equipamentos em comodato	R\$ 98,87	39	R\$ 3.855,93

Tabela 9: estimativa de preços - internet móvel

Item	Preço estimado	Quantidade estimada	Total estimado
Assinatura - pacote de internet 10GB e fornecimento de equipamentos em comodato	R\$ 77,33	12	R\$ 927,96



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 3ª Região

F42 - Estudos Preliminares

Norma de Serviço nº 20

7 Descrição da solução como um todo

A descrição da solução completa será pormenorizada no termo de referência.

8 Justificativas para o parcelamento ou não da solução quando necessária para individualização do objeto (obrigatório)

Não é recomendável o parcelamento da solução, especialmente pelos motivos abaixo:

- Ganho de escala: a contratação conjunta de todos os tipos de ligação possíveis (VC1, VC2 e VC3), as mensagens SMS e os pacotes de internet permitem um ganho de escala na contratação junto a um mesmo fornecedor.
- Mobilidade, facilidade de uso e segurança: caso o serviço fosse parcelado, seria exigido do usuário que utilizasse diversos equipamentos, um para cada empresa contratada, dificultando a mobilidade e trazendo maiores riscos à segurança do próprio usuário.
- Gestão contratual: a divisão do objeto em diversos fornecedores dificultaria a gestão contratual e o próprio processo licitatório em si.

9 Demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais ou financeiros disponíveis

Os serviços a que se referem o presente processo visam à melhor comunicação entre os colaboradores do CREFITO-3.

No caso da telefonia móvel, esta contratação visa atender à necessidade da autarquia de dispor de um canal de comunicação móvel para seus colaboradores, incluindo empregados, chefes de departamento e conselheiros, para o desempenho eficiente e eficaz de suas atividades, ainda que estejam em trabalho externo, permitindo contato imediato com os colaboradores que utilizam esse serviço. Ainda, a contratação facilita o acesso aos e-mails, conversas com outros colaboradores, agenda e outras funcionalidades já amplamente utilizadas na autarquia.

Por sua vez, a internet móvel permitirá o acesso à internet mesmo em casos de falhas de conexão à rede, fazendo com o que o atendimento ao público não seja interrompido mesmo nessas situações. Ainda, permite que o acesso à internet nos casos de usuários de notebooks e que estejam em trânsito ou em locais cujo acesso não seja possível da forma tradicional (cabeadada).



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 3ª Região

F42 - Estudos Preliminares

Norma de Serviço nº 20

10 Providências para adequação do ambiente do órgão

Não há nenhuma necessidade de adaptação direta ao ambiente físico para início das atividades desta tipologia de serviços, já que o CREFITO-3 já faz uso desses serviços atualmente.

11 Contratações correlatas e/ou interdependentes

Não se faz necessária a realização de contratações correlatas e/ou interdependentes para que o objetivo desta contratação seja atingido.

12 Declaração da viabilidade ou não da contratação (obrigatório)

Declaramos a viabilidade da contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços que constam deste estudo.

Referências

DA SILVA, Ana Lêda Rocha et al. Quanto custa um processo administrativo de compras e contratação de serviços? O Caso da Secretaria de Saúde do Município de Feira de Santana na Bahia. In: Anais do Congresso Brasileiro de Custos-ABC. 2015.

DE OLIVEIRA ALEGRIA, Bruno. A necessária atualização monetária da dispensa de licitação em razão do valor. REVISTA da SEF, v. 1, p. 40-47, 2018.

Felipe de Oliveira Simoyama
Coordenador de Planejamento
CREFITO-3